

消費者庁，消費者委員会及び国民生活センターの機能及び体制の強化を求める要望書

2010年（平成22年）10月19日

日本弁護士連合会

消費者庁及び消費者委員会が創設されて1年が経過したが，国民・消費者の期待の大きさに比較して，その取組の成果は不十分であるといわざるを得ない。

当連合会は，2010年8月20日付け「消費者庁・消費者委員会の体制強化に関する要請書」において，消費者庁・消費者委員会が新たな法制度の検討・立案等の重要課題を推進できるよう，大幅な人員増と予算措置を講ずべきことを要望したところであり，消費者庁，消費者委員会及び国民生活センターが真に消費者の権利擁護のために機能を発揮できるよう，3機関の将来的な組織，権限のあり方についても早急に検討する必要があると考えるが，喫緊の課題として，2011年度の予算・人員体制が検討されている現状において，その体制強化のあり方について緊急に要望を述べる。

第1 要望の趣旨

1 消費者庁における「重大事故情報」等の定義の周知徹底

消費者庁は，収集の対象である「重大事故情報」・「消費者事故情報」の定義が，製品起因でないことが明らかな事故情報以外のもの（つまり，誤使用か不明確な場合を含む。）であることを消費者庁職員，関係行政機関及び地方自治体等に周知徹底すべきである。

2 「重大事故情報」の収集，分析，措置要求のための人的体制の強化

(1) 行政機関のみならず，消費者・事業者・病院等からも広く消費者事故情報が収集できるよう，収集システムの拡充のために人的体制を大幅に強化すべきである。

さらに，消費者庁は，収集した「重大事故情報」について迅速・効果的かつ確実に分析を行い，公表・監督官庁に対する措置要求・事業者に対する勧告及び命令等に迅速に結びつけることができるよう，人的体制を大幅に強化すべきである。

(2) 財産被害情報やその他の消費者事故情報については，国民生活セ

ンターが消費者向け及び消費生活相談員向けの分析・情報提供を担当するものとし、その機能を一層強化するよう、国民生活センターの人的体制を強化すべきである。

- (3) 消費者庁は、製品事故に関する情報の分析、事故原因の究明のために、国民生活センターの商品テスト機能の強化とともに、製品評価技術基盤機構（NITE）や農林水産消費安全技術センター（FAMIC）等の事故原因究明機関を効率的に活用し、消費者庁が商品テストや事故原因究明業務を各種事故原因究明機関と連携して実施できるよう、運営ルールの整備と実施予算の確保をはかるべきである。

さらに、既存の事故原因究明機関の課題を検討したうえで、事故原因の究明が消費者の視点で迅速に実施されるよう、消費者事故の独立した公正かつ網羅的な調査機関を早急に構築し、また、消費者庁において、すでに検討が開始されている「事故調査機関の在り方に関する検討会」の検討結果が早期に実現されるよう人的体制を大幅に強化し、実施予算が確保されるべきである。

- (4) 消費生活センター相談窓口から全国消費生活相談情報ネットワーク（PIO-NET）に集約される消費者事故情報は、消費者被害の防止・救済に活用すべき国民の共有財産であり、積極的に公表すべきものである。よって、必要な人員・予算・コンピュータシステムを充実させるための体制を整備すべきである。

また、PIO-NETの端末機の設置を大幅に広げるため、国は、地方自治体による相談処理・情報入力業務について、継続的に財政支援する措置を講ずべきである。さらに、他の省庁（金融庁、総務省、経済産業省及び農林水産省等）の相談窓口が保有する相談情報をPIO-NETに一元的に集約することを早急に実現すべきである。

3 消費者庁の法執行体制の強化

- (1) 景品表示法の執行体制を強化するため、消費者庁の担当職員を大幅に増員すべきである。さらに、全国的な法執行体制の強化に向けて、都道府県に措置命令権限を付与するために法改正を含めて検討すべきである。
- (2) 特定商取引法の執行体制・執行効果を強化するため、消費者庁の法執行体制を強化するとともに、地方自治体に向けた法執行体制の

強化の働きかけと人的体制整備の財政支援措置を講ずべきである。さらに、消費者庁と都道府県の共同処分を積極的に活用することのほか、都道府県の行政処分の効力を他の地域に及ぼすために法改正を含めて検討すべきである。

4 消費者庁の法制度の企画・立案の体制強化

- (1) 消費者基本計画に掲げる課題を推進するため、消費者庁の企画・立案を担当する職員をそれぞれ相当人数増員すべきである。また、消費者委員会の審議事項に関する継続的な協力のための人員を増員すべきである。
- (2) 地方消費者行政の抜本的な強化・拡充を促進するため、国から地方自治体に対し、さらに強力かつ継続的な施策の展開を行うとともに、苦情相談情報の一元的集約に必要な相談員等の人件費や法執行職員の確保に必要な人件費を含めて、消費者行政予算への継続的な財政措置を講ずべきである。

5 消費者委員会の体制強化

- (1) 監視機能を担う人的体制を強化するため、分野別調査チームを設けて独自に情報収集・分析ができる人的体制を確保すべきである。
- (2) 審議機能を効果的に運営するため、専門調査会の資料準備、委員打ち合わせ、原案準備等の内容面の運営について、消費者庁職員が責任をもって常時関与できるよう、消費者委員会は、消費者庁・消費者委員会設置法 8 条を活用して、消費者庁の継続的な協力を要請すべきである。
- (3) 消費者団体等の意見を消費者委員会の議論に効果的に反映できるよう、消費者委員会は年間の審議計画・工程表を具体的に提示すべきである。

6 国民生活センターの体制強化

- (1) 国民生活センターは、地方消費者行政強化の中核的機関としての機能を発揮するため、「独立行政法人整理合理化計画」の対象から除外するとともに、その人的・物的体制の大幅強化を図るべきである。
- (2) 地方消費者行政の推進において消費生活相談員の専門性の向上を実現するため、国民生活センターの教育研修体制及び施設の拡充・強化を図るべきである。
- (3) 消費生活センターの苦情処理に伴い必要となる商品テスト・事故

原因究明検査を迅速に実施できるよう，さらに消費者庁が必要とする情報分析・事故原因究明が確実に実施できるよう，国民生活センターの商品テスト設備，実施予算及び技術系職員を大幅に強化すべきである。

- (4) 国民生活センターが財産被害情報やその他の消費者事故情報の分析・情報提供を行い，法執行や法制度上の課題があるときは，消費者庁及び消費者委員会に積極的に情報提供・提言すべきである。

第2 要望の理由

1 消費者庁における「重大事故情報」等の定義の周知徹底

消費者事故情報または重大事故情報は，その商品等が消費安全性を欠くものでないことが明らかなものを除くすべての事故情報（つまり商品等起因か誤使用か不明の事故。）を含むものであり（消費者安全法2条5項1号），いわゆる誤使用の可能性がある場合も広く情報を収集，分析し，消費者に積極的に公表することとされている。

そこで，同法の対象となる「重大事故情報」の定義が，商品等起因か誤使用か不明確な場合を含む広いものであることを消費者庁職員及び関係行政機関・地方自治体等に周知徹底し，職員の意識改革を推進すべきである。また，商品等起因か誤使用かの分析については，消費者の視点で検討が行われるよう，外部専門家の参加による検討の場を設けるべきである。

2 「重大事故情報」の収集，分析，措置要求のための人的体制の強化

(1) 重大事故情報の収集，分析体制の強化

消費者庁は，消費者事故情報の一元的集約と消費者行政の司令塔の機能を発揮するため，地方自治体，関係省庁等から寄せられる「重大事故情報」（消費者安全法12条1項）に重点を置いて，その収集，分析，事故原因究明を迅速に行い（同法13条，14条），公表及び措置要求（同法15条，16条）に結びつけることが適切であると考えられる。

そこで，消費者庁が「重大事故情報」について効果的に情報収集・分析を行うとともに，公表・措置要求等に迅速に結びつけることができるよう，人的体制を大幅に強化すべきである。

なお，消費者事故情報の収集は，行政機関のみならず，消費者・事業者・病院等からも広く収集できることが必要であり，こうした

収集システムの拡充のためにも人的体制を大幅に強化すべきである。

(2) 財産被害情報その他の分析体制の強化

膨大な件数に上る財産被害情報やその他の消費者事故情報は、これまで国民生活センターが各地の消費生活センターから全国消費生活相談情報ネットワークシステム（P I O - N E T）を通じて集約し、消費者向け調査・分析・情報提供とともに、消費生活相談員向けの分析・情報提供を長年行ってきた実績がある。

そこで、消費者庁が国民の生命、身体の安全に重大な影響を及ぼす「重大事故」について、責任をもって情報分析・公表・措置要求等の取組を担当し、財産被害情報やその他の消費者事故情報については、国民生活センターが消費者向け及び消費生活相談員向けの分析・情報提供を担当するものとし、その機能を一層強化するよう、国民生活センターの人的体制を大幅に強化すべきである。

国民生活センターが行う情報分析の過程で、消費者庁または関係省庁による措置が求められる可能性があるときは、国民生活センターから消費者庁にただちに通報し、消費者庁による分析及び措置要求に結びつけることが望まれる。さらに、財産被害分野における「重大事故」の概念を検討することを含め、消費者庁における財産被害情報の分析体制を強化することが必要である。

(3) 事故原因究明体制の強化

消費者庁が重大事故情報を専門的に分析し、再発防止措置に結び付けることや、消費生活センターが製品事故に関する苦情処理を効果的に行うためには、専門的検査設備及び専門家による事故原因究明・商品テストの体制整備が不可欠である。

そこで、国民生活センターの商品テスト部門の機能を強化するとともに、製品評価技術基盤機構（N I T E）や農林水産消費安全技術センター（F A M I C）等の事故原因究明機関の組織的一元化を含めた検討も求められるところであるが、少なくとも当面は、消費者庁が必要と認めた商品テストや事故原因究明業務を確実に実施できるよう、消費者庁において商品テスト・事故原因究明機関の運営ルールの整備と実施予算の確保が必要である。

さらに、既存の事故原因究明機関の課題を検討したうえで、事故原因の究明が消費者の視点で迅速に実施されるよう、消費者事故の

独立した公正かつ網羅的な調査機関を早急に構築する必要がある。消費者庁において、「事故調査機関の在り方に関する検討会」が設置され、2010年8月20日から検討が開始されている。2010年3月30日閣議決定の消費者基本計画においては、この点について、「平成22年度に検討を開始し、平成23年度のなるべく早い時期に結論を得ます。」とされている。こうしたとりまとめを受け、独立した公正かつ網羅的な調査機関の早期実現のためにも、人的体制を大幅に強化し、実施予算を確保すべきである。

さらに、既存の事故調査・原因究明機関の課題を検討したうえで、専門家による事故原因の究明が隙間なく、かつ消費者の視点で実施されるよう、総合的な事故原因調査体制の検討を進めるべきである。

(4) 消費者事故情報の一元的集約の強化

消費生活センター相談窓口から全国消費生活相談情報ネットワーク（PIO-NET）に集約される消費者事故情報は、消費者被害の防止・救済に活用すべき国民の共有財産であり、積極的に公表すべきものである。よって、必要な人員・予算・コンピュータシステムを充実させるための体制を整備すべきである。

また、各地方自治体の消費生活センターや消費生活相談窓口に寄せられる苦情相談を幅広く集約するため、並びに相談窓口における苦情処理水準を向上するためには、PIO-NETの端末機を、週3日以内の相談窓口を含めて広く配備する必要がある。しかし、現実には、地方自治体の消費者行政予算及び人員不足のため、週4日以上開設している消費生活センター・相談窓口のうちPIO-NET端末機が設置されている自治体が332団体、未設置の自治体が765団体もあるのが実情である（消費者委員会2010年（平成22年）1月「地方消費者行政実態調査報告書」参照）。これらの相談窓口では、全国の相談処理の情報を踏まえた助言・あっせんができない状況であるうえ、その相談情報が何ら活用されていないままである。

そこで、国は、PIO-NET端末機の設置を大幅に広げるため、地方自治体の消費生活センター・相談窓口において相談情報をPIO-NETに入力・点検する相談員・職員の作業が、国の一元的情報収集を地方自治体が分担している意義があることを踏まえ、継続的に財政支援する措置が不可欠である。

さらに、他の省庁（金融庁、総務省、経済産業省及び農林水産省等）の相談窓口が保有する相談情報をP I O - N E Tに一元的に集約し共有化する必要があることが従来から指摘されている（内閣府国民生活局2007年（平成19年）3月「苦情相談情報の効果的活用のための検討会議報告書」14頁）にもかかわらず、その後具体的に推進されていない。

そこで、各省庁の相談情報や行政処分情報等をP I O - N E Tに一元的に集約することを早急に実現すべきである。

さらには、消費生活用製品安全法に基づき事業者から重大製品事故情報の報告を受けて集約することにとどまらず、様々な事業者が保有する消費者事故情報の集約についても検討すべきである。

3 消費者庁の法執行体制の強化

(1) 景品表示法の執行体制の強化

景品表示法に関する不当表示等の情報収集件数は2009年度は前年比約1.5倍の3300件にのぼっているにもかかわらず、措置命令（排除命令）はわずか12件（前年度52件）に激減している。これは、消費者庁の景品表示法執行担当者が公正取引委員会時代に比べ減少したことに加え、公正取引委員会地方事務所に措置命令権限が付与されていないことや、地方事務所に付与されている調査権限の行使も不十分であることに原因があると考えられる。

そこで、消費者庁の景品表示法担当職員を大幅に増員すべきである。

さらに、全国的な法執行体制の強化に向けて、公正取引委員会地方事務所及び都道府県との連携を強化すること、並びに必要な応じて、措置命令権限の付与について法令改正を含めて検討すべきである。

(2) 特定商取引法の執行体制の強化

特定商取引法の執行は、消費者庁及び一部の都道府県で活発に実施している一方で、いまだに法執行件数ゼロの県が4県あるなど、地方自治体によって法執行体制のばらつきが大きい。そのため、ある地域で行政処分を受けた販売業者が他の都道府県に移動して悪質商法を継続する例が現に繰り返されている。

そこで、消費者庁の法執行体制を強化するとともに、地方自治体に向けた法執行体制の強化の働きかけと人的体制整備の財政支援

措置を講ずべきである。

また、都道府県の行政処分が当該地域に限定されていることによる不都合を解消するため、消費者庁と都道府県の共同処分を積極的に活用すること、さらには都道府県の行政処分の効力を他の地域に及ぼすことを法改正を含めて検討すべきである。

4 消費者庁の法制度の企画・立案の体制強化

(1) 消費者基本計画に掲げる課題の推進

2010年3月に策定された第2次消費者基本計画は、違法収益の剥奪制度の検討、消費者契約法の見直し、財産被害における重大事故概念の検討、食品安全庁の検討、事故原因の網羅的な調査・究明機関の検討、消費者教育の体系的推進等、消費者庁が企画・立案を担当すべき重要課題が多数掲げられているが、現在の職員数はあまりにも不十分である。

そこで、これらの課題を確実に推進するため、消費者基本計画に定められた関連法制度の企画・立案を担当する職員をそれぞれ相当人数増員する必要がある。消費者庁の2011年度予算概算要求によれば、81名の定員と34名の非常勤職員の増員を要求・要望しているが、これは最低限の水準であり、さらなる増員を視野に入れて検討すべきである。

なお、後述の消費者委員会の専門調査会における審議が効果的に運営されるために、消費者庁の職員が専門調査会の審議に責任をもって関与・協力できるよう、それに必要な人員も確保すべきである。

(2) 地方消費者行政の強化・拡充

明治以来の行政の役割を産業の保護育成から安全安心な市場の実現へと転換する消費者行政の推進は、「霞が関に立派な新組織ができるだけでは何の意味もなく、地域の現場で消費者、国民本位の行政が行われることにつながるような制度設計」(2008年(平成20年)6月27日閣議決定「消費者行政推進基本計画」)を推進することが不可欠であり、地方消費者行政が強化されてこそ消費者、国民が消費者庁の存在意義を実感することができる。

そこで、地方消費者行政の抜本的な強化を実現するため、国から地方自治体に対し、さらに強力かつ継続的な施策の展開と消費者行政に利用できる継続的な財政措置を講ずることが必要である。地方自治体の消費生活センター等が地域の消費者の苦情相談を処理し

つつ、P I O - N E Tに inputsする業務は、国が消費者事故情報を一元的に集約する役割を分担しているものと評価できることから、国が地方自治体の消費生活相談業務の一定割合を継続的に財政負担することを明確化すべきである。

加えて、国から地方自治体に対し消費者行政重視の政策を展開するよう継続的に働きかけるためには、消費者庁の担当職員を大幅に増員し、地方自治体と密接な連携を推進する必要がある。

近年、地方分権・地域主権改革が推進され、国による基準設定や特定財源を廃止し地方自治体に決定権を委譲することが強調されているが、そもそも地方分権は、「国民が安心して暮らすことができる社会を実現すること」（地方分権改革推進法1条）を目的として推進されるものである。したがって、地域における安全安心な市場の実現＝地方消費者行政の強化は、地方分権改革と共通の理念に基づくものであり、国も地方自治体も消費者行政の推進を重点的課題として位置付け格別の措置を講ずべきである（地方分権改革推進委員会2008年（平成20年）5月28日「第1次勧告～生活者の視点に立つ「地方政府」の確立～」第4章参照）。

5 消費者委員会の体制強化

(1) 監視機能を担う人的体制の強化

消費者委員会は、もともとは、消費者庁の中で法制度の審議機能を担う組織「消費者政策委員会」として提案され、それを前提とした人員と予算を設定しながら、国会審議の過程で、消費者行政全般の監視権限を担う独立の第三者機関として組織と権限が付与された経緯があるが、人的体制については決定的に不足したままである。

そこで、消費者委員会が独立の第三者機関として監視機能を果たすことができるように、全体委員会の下に、基本計画の実施を検証するチーム、取引被害に関する新たな課題を検討するチーム、

食品安全に関する横断的課題を検討するチーム等、必要に応じて数個のチームを設け、各チームに正委員1～2名を配置するほかに、分野別に専門委員数名（非常勤）を選任し、かつ調査・検討に必要な独自の情報収集、分析を担当する常勤職員をそれぞれ数名ずつ配置する人的体制を確保することが必要である。

消費者委員会の事務局は、各分野の調査、分析、建議等の立案を担う専門的資質を有する者を確保するとともに、各省庁に対する資

料提供等の折衝を行うことができる立場の職員を配置することが重要である。

消費者委員会の2011年度予算概算要求によれば、12名の定員の増員を要求しているが、これは極めて最低限の水準であり、検討チームの設置数によってはさらなる増員を視野に入れて検討すべきである。

(2) 審議機能の運営体制の強化

消費者委員会の役割のうち、専門調査会において法制度の企画・立案等を審議する事項（例えば、地方消費者行政の強化、集団被害救済制度の検討、個人情報保護法の見直し等。）については、法案作成や予算獲得を実際に担当する消費者庁職員が責任をもって関与すべき課題だといえる。

そこで、専門調査会の資料準備、委員打ち合わせ、原案準備等の内容面の運営については、消費者庁職員が責任をもって常時関与する体制とするため、消費者委員会は消費者庁に対し、消費者庁・消費者委員会設置法8条を活用することにより、継続的な協力を要請することが適切である。

なお、審議する課題によって消費者委員会の監視機関としての独立性確保の程度が異なるため、個別課題に応じて消費者庁の関与のあり方を協議すべきである。

(3) 計画的な審議計画の促進

消費者委員会は、消費者の目線で消費者行政全般に対する監視・提言を行う機関であり、消費者の意見を幅広く集め消費者被害の実態に基づいて意見を取りまとめることが不可欠である。

そこで、消費者委員会は、検証・監視を行う課題および法制度の審議を行う課題を通じて、消費者団体、専門家団体、国民生活センター、地方自治体などに対し、検討予定課題を早い時期に提示し、それぞれの団体内部で調査・検討を重ねた意見を消費者委員会に提出できるように、消費者委員会の年間の審議計画・工程表を具体的に提示すべきである。

6 国民生活センターの体制強化

(1) 地方消費者行政強化の中核的機関としての体制強化

国民生活センターは、独立行政法人という位置づけであるため、「独立行政法人整理合理化計画」(2007年(平成19年)12月

24日閣議決定)の対象法人とされ、人件費を毎年1%削減することや施設・業務の縮小が強く求められている状況にある。

しかし他方で、国民生活センターは、消費生活情報の収集・提供、苦情の相談処理、苦情に関する商品の検査、消費者啓発・教育等における中核的な機関として積極的な役割を果たす機関(消費者基本法25条)として位置付けられており、とりわけ地方自治体の消費生活相談処理を教育・研修・情報提供・商品テスト等により支援する役割が極めて重要である。

そこで、国民生活センターについては、消費者庁・消費者委員会との将来的な関係のあり方を含めて議論する必要があるが、少なくとも当面の機能強化のために、「独立行政法人整理合理化計画」の対象から除外するとともに、その人的・物的体制の大幅強化を図るべきである。

(2) 相談員・職員の教育研修機能の強化

地方消費者行政の推進において消費生活相談員の増員と専門性の向上が重要な課題とされているところ、これを実現するためには、「各地の消費生活センターの相談員の聴取能力及び法律知識の水準向上を図るため、独立行政法人国民生活センターを中心とする教育・研修の充実を図ること。」(消費者庁関連三法衆議院附帯決議第15項)が国会審議において明示的に求められている。

さらに、国及び地方自治体の消費者行政担当職員に対し視点の転換と専門性の確保に向けた研修の強化が今後の重要課題であり、国民生活センターはこれを担う教育・研修機関として一層の機能を強化するため、人的・物的体制の強化が求められている。

これに対し、国民生活センターは、独立行政法人として、高輪事務所のあり方の見直し(独立行政法人整理合理化計画の別表参照。)や、相模原事務所の研修施設の見直し(行政刷新会議事業仕分け参照。)が指摘されているが、国及び地方自治体の消費者行政の推進における中核的な機能を強化する観点から、これを可能とする大幅な体制強化と施設の充実こそが求められていることを再確認すべきである。

(3) 商品テスト機能の強化

国民生活センターの商品テスト機能は、前述のとおり、製品事故に関する苦情処理を効果的に進めるうえで不可欠であるうえ、同種

事故の再発防止を効果的に行うためにも重要である。

そこで、国民生活センターの商品テスト機能については、地方自治体の消費生活センターで必要とする商品テスト・事故原因究明検査を迅速に実施できるよう、検査設備、実施予算及び技術系職員を大幅に強化すべきである。

(4) 消費生活相談情報の分析体制の強化

国民生活センターが財産被害情報やその他の消費者事故情報の分析・情報提供を担当すべきことは前述したとおりであるが、苦情相談情報の分析の結果、法執行上または法制度上の課題があると認めるときは、消費者庁及び消費者委員会に積極的に提言することにより、法執行及び消費者政策の推進に活用することが期待される。

そこで、国民生活センターの情報分析体制を強化するため、担当職員の増員だけでなく、専門家の参加による検討体制を整備すべきである。